



**ISTITUTO SANT'ANTONIO
OPERA DON GUANELLA**

CARTA DEI SERVIZI

CSS

“Madonna Divina Provvidenza”

MARZO 2025

INDICE

Premessa	p. 03
○ Lo Scopo	p. 03
1. Presentazione Generale	p. 04
a. Breve biografia di San Luigi Guanella	p. 04
b. L'Istituto Sant'Antonio di Cassago Brianza	p. 05
○ Cenni storici	p. 05
○ Il presente	p. 07
c. Principi Fondamentali	p. 07
d. L'Organigramma	p. 08
e. La Tipologia dei Servizi Offerti	p. 10
2. La Comunità Socio Sanitaria (CSS Madonna Divina Provvidenza)	p. 11
a. A chi si rivolge?	p. 11
b. Modalità d'accesso/Presa in carico/Dimissione	p. 11
○ Documenti richiesti all'ingresso della CSS	p. 13
○ Il Progetto Individualizzato o PI	p. 14
c. Gli operatori	p. 14
○ La programmazione d'equipe	p. 15
○ Modalità di riconoscimento	p. 15
d. I Servizi alla persona	p. 16
e. La struttura	p. 17
f. I rapporti con la famiglia	p. 17
g. Descrizione della giornata tipo	p. 19
h. La retta	p. 19
Allegato 1: Modulo per la segnalazione di disservizi e suggerimenti	p. 20
Allegato 2: Questionario di soddisfazione famiglie	p. 21
Allegato 3: Schema riassuntivo rette applicate	p. 24

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le indicazioni della **D.G.R. n. 7/18333 del 23 luglio 2004** che si occupa della definizione della nuova unità d'offerta "Comunità Socio Sanitaria" (CSS) e della **D.G.R. n. 7/18334 del 23 luglio 2004** che definisce la nuova unità di offerta "Centro Diurno Disabili" (CDD).

Nel definire i requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento le D.G.R. sopracitate entrano nel merito della redazione della carta dei servizi.

Ulteriore riferimento normativo è la **legge n. 328 del 8 novembre 2000**, legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali che individua nella Carta dei Servizi uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art. 13).

LO SCOPO

La presente Carta dei Servizi è indirizzata agli Ospiti, alle loro Famiglie, ai Servizi Pubblici, al Privato Sociale e al Terzo Settore (associazioni di volontariato, cooperative, ...) interessati al settore della disabilità e dell'assistenza a persone con disagio fisico e psichico, di qualunque natura essi siano.

Fonte ispiratrice dell'operato dell'Istituto Sant'Antonio è il "**Documento base per progetti educativi guanelliani**" che costituisce una linea guida per le attività di tutte le realtà educative e assistenziali dell'Opera Don Guanella.

La Carta dei Servizi dell'Istituto Sant'Antonio di Cassago Brianza è stata formulata al fine di consentire una visione chiara e rapida dei servizi che l'Istituto si impegna a fornire e delle modalità di erogazione delle diverse prestazioni.

La Carta dei Servizi è soggetta a periodici aggiornamenti, per mantenerla corrispondente alle prestazioni erogate e alle finalità dell'Opera Don Guanella e dell'Istituto Sant'Antonio.

1. PRESENTAZIONE GENERALE

a. BREVE BIOGRAFIA DI SAN LUIGI GUANELLA

Don Luigi Guanella nacque a Fraciscio di Campodolcino (SO), diocesi di Como, il 19 dicembre 1842, da Lorenzo e Maria Bianchi.

Frequentò a Como i corsi umanistici nel Collegio Gallio e quelli di filosofia e teologia nei seminari diocesani. Venne ordinato sacerdote il 26 maggio 1866.

Fin dai primi anni di ministero, a Prosto e a Savogno (SO), manifestò zelo apostolico ardente e una predilezione per i poveri e i disabili. Durante questo periodo prese contatto con l'Opera del Cottolengo e con Don Bosco, presso il quale si recò nel 1875, legandosi per tre anni alla Pia Società Salesiana.

Richiamato dal suo Vescovo, riprese il ministero in Diocesi come vicario nella Parrocchia di Traona (SO) dove aprì una scuola per i ragazzi poveri che dovette poi chiudere per l'ostilità delle autorità locali.

Dopo un breve ministero a Olmo in Valchiavenna, passò come parroco a Pianello Lario (CO). Qui il suo predecessore, Don Carlo Coppini, con alcune giovani desiderose di vivere consacrate al Signore, aveva aperto un ospizio per l'educazione di orfanelle e per l'assistenza di persone anziane. Don Guanella vide in quell'istituzione un "embrione" delle opere di carità che fin dalla fanciullezza il Signore gli andava ispirando.

Nell'aprile del 1886 fondò in Como la Casa Divina provvidenza. Sotto la sua guida spirituale il piccolo gruppo di religiose divenne ben presto la "Congregazione delle Figlie di Santa Maria della Provvidenza". Da allora Don Guanella si prodigò per creare opere caritative in varie parti d'Italia, degli Stati Uniti e della Svizzera. Condivise questo suo slancio apostolico, oltre che con le suore, anche con un gruppo di sacerdoti e di fratelli disposti a vivere e ad operare con lui in una nuova Congregazione religiosa, nascevano così i "Servi della Carità", detti anche Guanelliani.

Per aiutare i morenti Don Guanella istituì a Roma la “Pia Unione del Transito di San Giuseppe”, fondò chiese ed opere per gli emigranti, diede inizio alla bonifica del Pian di Spagna (SO), corse in aiuto dei terremotati della Marsica (1915) e promosse la diffusione della buona stampa, anche con la pubblicazione di scritti ascetici, morali e spirituali.

Don Guanella morì a Como il 24 ottobre 1915. Il 25 ottobre 1964 Don Guanella è beatificato da Papa Paolo VI e il 23 ottobre 2011 è canonizzato da Papa Benedetto XVI a Roma.

b. L'ISTITUTO SANT'ANTONIO DI CASSAGO BRIANZA

✓ CENNI STORICI

La sede dell'Istituto S. Antonio, come villa era nata tre secoli fa, sul finire del Seicento, e, col sopraggiungere del “turbine guanelliano”, subì variazioni, ampliamenti, adattamenti vari, sovrastrutture, che rispettarono la facciata ma che modificarono il rimanente per renderlo utilizzabile dai ragazzi di scuola elementare e medie. Nacque, così più di cinquant'anni fa, l'Istituto Sant'Antonio.

La villa, in stile barocco, era casa di campagna dei conti Romagnoli e di tutto il 1800 non si hanno notizie importanti.

Per i tempi più recenti si ricorda come proprio qui, nel 1923, era nata “l'Opera Assistenza Minorenni” di cui era fondatore don Carlo Fumagalli.

Il 5 dicembre 1925 la villa fu acquistata dalla Soc. An. Beni Stabili Lodigiani, per la Mensa Vescovile di Lodi. In seguito, in data 15 novembre 1939, passò al seminario Vescovile e fu utilizzata dal seminario di Lodi per le ferie estive.

Il 24 ottobre 1942 Milano subì un duro bombardamento e all'Istituto San Gaetano dell'Opera Don Guanella non c'era il rifugio antiaereo. Fu allora che don Ambrogio

Buzzi suggerì di chiedere la villa estiva del seminario di Lodi, a Cassago e, a fine novembre, l'Istituto iniziò la vita ordinaria nella nuova sede.

La scuola fu una benedizione, non solo per i ragazzi che si erano trasferiti da Milano, ma anche per molti altri ragazzi della zona che altrimenti per frequentare si sarebbero dovuti recare molto lontano. Il Provveditore agli studi di Como, diede l'autorizzazione a funzionare per l'anno scolastico 1945/1946.

Furono molti gli amici e i benefattori che diedero appoggio morale ed economico all'Istituto che restituiva il bene ricevuto ricambiandolo con la totale dedizione, sia nel campo educativo sia in campo pastorale.

Tornata la pace e cessati i pericoli si pensò al ritorno, ma si vide come in poco tempo il ramoscello trapiantato per caso da Milano in Brianza vi aveva messo radici robuste, si fecero avanti gli amici per invitarli a restare.

Intanto anche nel tessuto sociale erano avvenuti fatti nuovi che rendevano superate le antiche istituzioni per ragazzi. Perciò l'Istituto Sant'Antonio chiuse il suo ciclo di servizio sociale per ragazzi studenti.

Tra la fine degli anni '80 e l'inizio degli anni '90 si giunse alla decisione di mantenere in vita l'Istituto Sant'Antonio con queste prospettive:

- Sistemare nell'antica villa, opportunamente adattata, il Noviziato religioso e il biennio filosofico della Provincia Nord Italia.
- Trasformare le strutture agricole in laboratori, aule e uffici per un Centro Socio – Educativo, e aggiungervi una ristretta Comunità Alloggio per portatori di handicap psichici medio gravi.
- Cedere in affitto o in proprietà al Comune di Cassago l'edificio occupato dalla Scuola Media Statale.

I lavori di ristrutturazione furono realizzati tra il 1991 e il 1993.

Nella nuova veste, l'Istituto Sant'Antonio apre una nuova pagina nel volume della sua storia, che si riallaccia al periodo più recente dell'Opera Don Guanella, all'aiuto

ai fratelli bisognosi, nello spirito della preghiera e del lavoro, tutto nel fervore del comandamento evangelico della carità.

✓ **IL PRESENTE**

L'Istituto Sant'Antonio di Cassago Brianza attualmente offre il suo servizio, rivolto alle persone diversamente abili con disagio fisico e psichico dal 1992. Al suo interno l'Istituto ospita quattro realtà ben distinte: un **Centro Diurno Disabili (CDD)**, tre **Comunità Socio-Sanitarie (CSS)**.

L'Istituto Sant'Antonio – Opera Don Guanella si trova in:

Via Santo Luigi Guanella n. 1

23893 Cassago Brianza (Lecco)

Tel. 039 955325 Fax. 039 9211942

e-mail: cassago.direzione@guanelliani.it

Ogni Servizio è poi dotato di uno specifico numero di telefono e di una propria e-mail.

C. PRINCIPI FONDAMENTALI

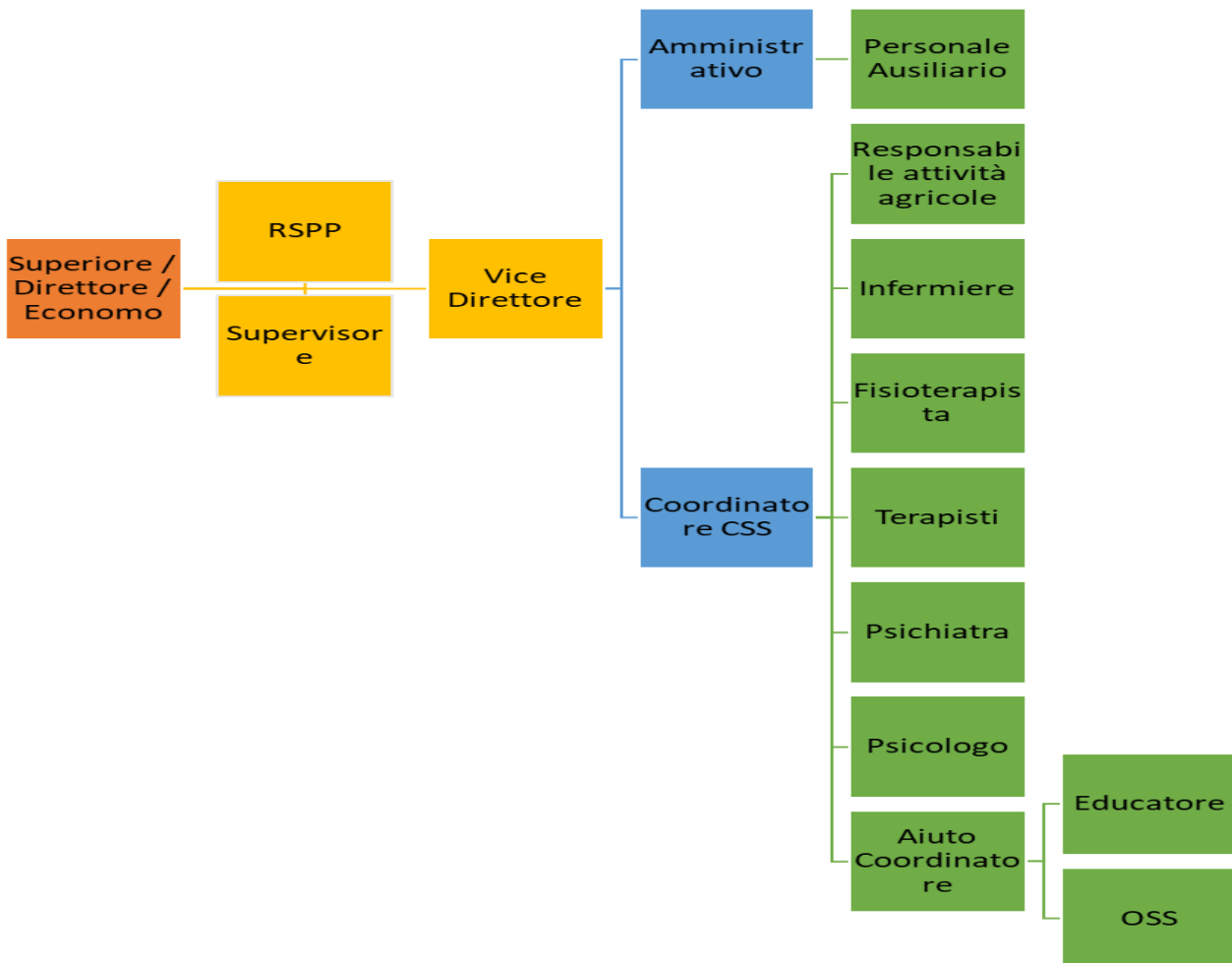
L'Istituto Sant'Antonio intende garantire alla persona in condizione di fragilità psico-fisica servizi di assoluto rilievo per quanto concerne la realizzazione di una "vita di qualità", attraverso la promozione integrale della persona, ben oltre il puro soddisfacimento dei bisogni primari.

I principi fondamentali sono:

- **Eguaglianza:** i servizi sono accessibili a tutti senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione e di opinioni politiche.
- **Imparzialità:** i comportamenti degli operatori dei servizi sono dettati da obiettività e imparzialità.
- **Continuità:** l'organizzazione dei servizi è regolare e continuativa, secondo i calendari prefissati.
- **Partecipazione:** gli ospiti e le loro famiglie hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi dell'Istituto Sant'Antonio sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e attività che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficienza delle prestazioni è inoltre assicurata attraverso la formazione permanente degli operatori.

d. L'ORGANIGRAMMA

Il metodo sul quale si fonda l'attività dell'Istituto Sant'Antonio è quello di una condivisione e collaborazione tra le varie figure professionali. Tutti devono concorrere, secondo il proprio ruolo, al buon andamento dell'Istituto così da raggiungere gli scopi educativi, riabilitativi, assistenziali e pastorali.



- ✚ **Il Superiore, Direttore e Economo dell'Istituto**: colui a cui spetta la conduzione ordinaria della Casa con il supporto del Consiglio di Casa e dell'Équipe Direttiva.

- ✚ **Il Consiglio di Casa**: È composto dai Religiosi Guanelliani che gestiscono l'Istituto Sant'Antonio - Opera Don Guanella. A questo Consiglio spetta l'ultima parola per le decisioni più importanti e controverse della Struttura, mentre la conduzione ordinaria è compito del Direttore con il supporto dell'Équipe Direttiva. Compito primario del Consiglio di Casa è controllare che l'attività educativa, riabilitativa e assistenziale risulti sempre conforme, nello stile e nelle finalità, al Carisma Guanelliano della Carità.

- ✚ **L'Équipe Direttiva**: vi partecipano il Superiore / Direttore / Economo dell'Istituto (stabilisce l'ordine del giorno, la convoca, la coordina e dà gli indirizzi conclusivi di ciascun incontro), il vice-Direttore dell'Istituto il Coordinatore del Centro Diurno Disabili, il Coordinatore delle Comunità Socio Sanitarie, il Responsabile delle attività agricole, l'Amministrativo. L'Équipe Direttiva è di supporto al Direttore nella conduzione dell'Istituto secondo l'indirizzo educativo, riabilitativo ed assistenziale previsto dal "Documento base per progetti educativi guanelliani". Si riunisce una volta al mese.

- ✚ **L'Equipe Educativa**: si riunisce ogni settimana e vi partecipano di norma il Direttore, il Vice-Direttore, il Coordinatore CSS, il Responsabile delle attività agricole, gli educatori e gli OSS.

e. LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI

L'Istituto Sant'Antonio di Cassago Brianza offre diverse tipologie di servizi:

- + **Il servizio amministrativo:** è svolto dall'Economo Religioso, coadiuvato da un contabile laico (Amministrativo).
- + **I servizi di tipo alberghiero:**
 - **Il servizio cucina:** la preparazione quotidiana dei pasti, dei momenti di merenda e per eventuali altre esigenze è garantita da una ditta esterna "Genesi", che li prepara all'interno dell'Istituto. È previsto un menù settimanale, tenendo presenti le necessità e/o peculiarità degli ospiti. Ogni ospite può richiedere una variazione al menù previsto su prescrizione del proprio medico curante. Il servizio è controllato attraverso il sistema HACCP.
 - **Il servizio lavanderia e guardaroba:** messo a disposizione dall'Istituto e gestito all'interno con personale proprio. Per opportuna organizzazione ogni capo di biancheria deve essere cifrato.
 - **Il servizio di pulizia degli ambienti:** è garantita dal personale dell'Istituto la pulizia degli ambienti, sia quelli comuni che quelli personali degli ospiti.
- + **I mezzi di trasporto:** sono usati dai vari Servizi a seconda delle necessità. Il parco mezzi è composto da 3 pulmini, di cui due attrezzati per il trasporto di carrozzine, e 1 automobile.

2. LA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA:

La Comunità Socio Sanitaria (CSS) “Madonna Divina Provvidenza” dell’Istituto Sant’Antonio – Opera Don Guanella si trova in

Via Santo Luigi Guanella n. 1

23893 Cassago Brianza (Lecco)

Tel. 039 9211191 Fax. 039 9211942

e-mail: cassago.css@guanelliani.it

Il Servizio è aperto 365 giorni all’anno, 24 ore su 24.

La CSS può accogliere al massimo 10 ospiti (uomini). Tutti i posti sono abilitati all’esercizio, accreditati e a contratto.

a. A CHI SI RIVOLGE?

La CSS accoglie persone adulte (fino ai 65 anni) con disabilità medio grave, prevalentemente psichica, in grado di partecipare alle attività agricole tipiche dei nostri Servizi.

b. GESTIONE LISTE D’ATTESA/MODALITÀ D’ACCESSO/

PRESA IN CARICO/DIMISSIONE

Gestione liste d’attesa e modalità d’accesso:

- La domanda di inserimento può essere presentata dai genitori, o dal tutore o dall’amministratore di sostegno, o dai Servizi Sociali del Comune di residenza alla Direzione.

- La domanda viene registrata, dal Coordinatore, su apposito modulo con la data di presentazione.
- La domanda viene vagliata dal Coordinatore e dall'équipe educativa per una prima valutazione per stabilire se ci sono le condizioni minime per l'eventuale accoglimento in base al target d'accoglienza della CSS dell'Istituto Sant'Antonio.
- Se la domanda ha i requisiti minimi, si procede alla seconda fase di raccolta di alcuni dati attraverso la compilazione della seguente modulistica: domanda di ammissione, relazione sanitaria e relazione sociale. Successivamente si avvia la procedura di avvicinamento all'Ospite, per una valutazione definitiva. La Direzione può chiedere di conoscere l'Ospite nella realtà in cui vive (famiglia o centro nel quale è inserito); successivamente si invitano i famigliari e il possibile Ospite ad un incontro presso il nostro Servizio.
- Su richiesta della Direzione è possibile attivare un periodo di osservazione (massimo 30 giorni), residenziale o semiresidenziale, con o senza una figura educativa esterna di appoggio per verificare la fattibilità dell'integrazione dell'Ospite nel contesto della U.d.O. nella quale potrebbe essere inserito.
- Al termine di questo percorso la Direzione fornirà un parere definitivo in merito alla richiesta di inserimento.
- In mancanza di posti disponibili l'inserimento sarà possibile solo in caso di dimissioni di un altro Ospite, rispettando come criterio di preferenza la lista d'attesa che viene periodicamente aggiornata in base ai nostri criteri di ingresso.

Sono possibili visite guidate all'U.d.O., previo appuntamento da fissare con il Coordinatore delle CSS (telefonando al numero 039.955325 o 0399211191). La visita guidata sarà svolta alla presenza del Coordinatore.

Periodo di prova:

In aggiunta al possibile periodo di osservazione, precedente all'ingresso, è previsto un periodo di prova di tre mesi, a partire dal giorno dell'inserimento; nel periodo dei tre mesi di prova è possibile la dimissione immediata a fronte di comportamenti aggressivi e/o di rifiuto netto di adesione alla nostra proposta. Trascorso questo lasso di tempo l'inserimento diventerà effettivo e le eventuali dimissioni dovranno essere motivate (secondo quanto previsto alla voce "Dimissioni").

Presa in carico:

Dopo essere stati concordati i tempi e i modi di accesso alla CSS si procederà all'inserimento del nuovo Ospite e dopo un mese dal suo ingresso si predisporrà il Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Dimissioni:

La direzione dell'Istituto Sant'Antonio, dopo gli opportuni tentativi di gestione alternativa e di soluzione dei problemi, si riserva la possibilità di dimettere l'ospite in caso di:

- 1.** esplicita richiesta da parte dei Servizi Sociali territoriali di riferimento.
- 2.** a seguito di incompatibilità con il modello socio-assistenziale istituito nella Comunità Socio Sanitaria.
- 3.** Seri problemi di convivenza e di rapporti con l'ospite o i suoi familiari, incompatibili con una normale vita di comunità.
- 4.** Mancato pagamento della retta, in mancanza di accordi presi con la Direzione dell'Istituto.

In caso di dimissioni il Coordinatore attiverà la predisposizione di una relazione aggiornata in merito all'Ospite in dimissione per assicurare la continuità delle cure educative, assistenziali e sanitarie. Nel caso di comunicazione immediata delle dimissioni da parte della famiglia, la CSS avrà un tempo congruo (15 giorni) per la predisposizione della relazione aggiornata.

✓ **DOCUMENTI RICHIESTI ALL'INGRESSO DELLA CSS**

La documentazione necessaria all'ingresso della CSS del nuovo ospite è la seguente:

- ✚ Certificato di nascita; certificato di residenza e Stato di famiglia (in alternativa è possibile effettuare autocertificazione).
- ✚ Originale della carta d'identità, della tessera sanitaria, dell'esenzione ticket, del codice fiscale e della dichiarazione dell'accertamento di invalidità.
- ✚ Certificato di vaccinazione.
- ✚ Certificato del medico di medicina generale (medico curante) riportante eventuali allergie a farmaci e le eventuali terapie farmacologiche assunte.
- ✚ Certificato del medico di medicina generale indicante eventuali allergie o intolleranze alimentari.
- ✚ Copia / originali dei referti diagnostici di visite specialistiche e di accertamenti effettuati durante l'arco di vita del nuovo ospite.
- ✚ Copia della nomina di Tutore o Amministratore di Sostegno.
- ✚ Certificato di battesimo e di Cresima (qualora fossero Cattolici)

A tutela della privacy, tutta la documentazione è conservata in una cartella individuale per ciascun ospite, conservata in un luogo idoneo, accessibile solo al personale autorizzato della CSS.

✓ **IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO O PEI**

Per ogni ospite il Servizio realizza, durante le riunioni d'equipe, una progettazione educativa individualizzata e interventi personalizzati, curando i rapporti con gli specialisti, aggiornando periodicamente la documentazione educativa.

In particolare per ogni persona accolta viene stilato un PEI che viene aggiornato semestralmente. L'attuazione del PEI avviene attraverso proposte che pongono l'attenzione alla soggettività dell'ospite, ai suoi bisogni, ai suoi desideri, alle sue problematiche e al contesto in cui vive.

c. GLI OPERATORI

Presso la CSS “Madonna della Divina Provvidenza” operano diverse figure professionali che concorrono, secondo le proprie competenze, al funzionamento della Comunità.

L'équipe è composta da:

- + 1 Direttore;
- + 1 Vice-Direttore;
- + 1 Coordinatore;
- + 1 Psicologo;
- + 1 Responsabile delle attività agricole;
- + 2 Educatori professionali;
- + 2 Operatori Socio Sanitari (OSS) e/o Ausiliari Socio Assistenziali (ASA);
- + 1 Infermiere professionale;
- + 1 Fisioterapista (in caso di necessità);
- + 2 Terapisti;
- + 1 Psichiatra.

Le attività e le uscite sul territorio organizzate dalla Comunità Socio Sanitaria si avvalgono della preziosa presenza di volontari.

✓ LA PROGRAMMAZIONE D'ÉQUIPE EDUCATIVA

La programmazione delle attività è annuale mentre la stesura dei PEI è semestrale e viene fatta dall'équipe educativa composta da:

- Direttore;
- Vice-Direttore;
- Coordinatore;

- Responsabile delle attività agricole;
- Educatori Professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS) e/o Ausiliari Socio Assistenziali (ASA).

Al fine di garantire la qualità degli interventi educativi e delle prestazioni erogate dalla CSS, l'équipe educativa si riunisce settimanalmente per n° 2 ore. In questi incontri vengono condivise riflessioni sugli ospiti accolti, sulle modalità relazionali e interventi educativi da condurre e viene condivisa la programmazione delle attività educative. A inizio anno sociale (settembre/ottobre) sono previsti due incontri di Programmazione delle attività; tra gennaio e febbraio viene prevista un'équipe di verifica di metà anno sociale; infine a giugno è prevista un'équipe di verifica dell'anno sociale: vengono condotte riflessioni sui singoli ospiti, sulle attività proposte e sull'andamento generale della Comunità.

Mensilmente è previsto un incontro di supervisione dell'équipe educativa tenuto da una professionista.

✓ **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO**

Al fine di garantire e tutelare gli ospiti della Comunità e consentire un immediato riconoscimento del personale che in esso svolgono la propria attività lavorativa, tutti gli operatori in servizio sono muniti di tesserino di riconoscimento riportante:

- foto tessera;
- cognome e nome;
- qualifica professionale.

d. I SERVIZI ALLA PERSONA

✓ IL SERVIZIO EDUCATIVO

La proposta educativa della Comunità Socio Sanitaria è incentrata sulle attività agricole: giardinaggio, orto e cura di piccoli animali da cortile. Queste attività vengono proposte dal lunedì al venerdì, 9:00-12:00 e 14:00-16:00; il sabato mattina 9:00-12:00.

Mercoledì pomeriggio dalle 17:30 alle 18:30 è prevista la proposta di animazione spirituale con un momento di catechesi e una celebrazione eucaristica in linea con le finalità proprie dell'Opera Don Guanella. Domenica mattina alle 9:30 è prevista la partecipazione alla S. Messa nella cappella grande dell'Istituto.

Nella giornata di giovedì, dalle 9:00 alle 12:00 è proposta un'attività di danza terapia e arte terapia con la presenza di due terapisti.

✓ IL SERVIZIO RICREATIVO

La Comunità Socio Sanitaria propone agli ospiti attività ludico ricreative importanti, utili a favorire relazioni positive tra gli ospiti e ospiti e società.

Le attività sono proposte quotidianamente dalle 16:00 alle 19:00 e il sabato e la domenica pomeriggio. Viene proposta animazione sociale, sviluppo degli interessi e passioni di ciascun ospite; a seconda della stagione vengono organizzate uscite sul territorio, attività di piscina (mesi estivi), soggiorni al mare o montagna.

✓ IL SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio è garantito da Operatori Socio Sanitari che assicurano il maggior benessere possibile ad ogni ospite attraverso aspetti legati alla cura dell'igiene personale e dell'ambiente comunitario.

✓ **IL SERVIZIO PSICOLOGICO**

È garantito dallo Psicologo il quale offre la possibilità di colloqui personali in linea con l'équipe educativa e di eventuale sostegno alla famiglia.

✓ **IL SERVIZIO FISIOTERAPICO**

È garantito da un fisioterapista in caso di indicazioni da parte di un fisiatra e/o ortopedico.

✓ **IL SERVIZIO SANITARIO**

È garantito dal Medico di Medicina Generale che ha in cura tutti gli ospiti della Comunità Socio Sanitaria. Presente in struttura è l'infermiere che garantisce l'assistenza infermieristica necessaria agli ospiti. Regolarmente è presente la psichiatra che assicura il suo contributo specialistico agli ospiti ed eventuale monitoraggio della terapia farmacologica.

✓ **IL SERVIZIO SPIRITUALE**

Il servizio religioso e di animazione della vita spirituale è coordinatore e gestito da un religioso con il supporto di tutto il personale educativo. L'obiettivo principale è la crescita nella fede mediante una catechesi adeguata, momenti di preghiera e di celebrazioni apposite. Il tutto alla luce del "Pane e Signore" di don Guanella che invita tutti ad accostarsi alla persona disabile tenendo conto dei suoi bisogni materiali e spirituali, poiché ognuno possa essere riconosciuto nella propria dignità e raggiunga la pienezza di vita.

e. LA STRUTTURA

La CSS “Madonna Divina Provvidenza” è inserita all’interno dell’Istituto Sant’Antonio. Comprende:

+ 5 camere da letto con bagno così suddivise:

- ✓ 3 camere doppie;
- ✓ 1 camera tripla;
- ✓ 1 camera singola;

+ Servizi igienici protetti;

+ 1 sala da pranzo;

+ 1 cucina;

+ 1 sala TV per il momento libero;

+ Per le attività e momenti liberi:

- ✓ Serra;
- ✓ Orto;
- ✓ Parco della Struttura;
- ✓ Laboratorio di manualità e falegnameria.

La Struttura è comodamente raggiungibile attraverso i mezzi pubblici:

- ✓ Orari di tutte le linee Lecco Trasporti: www.leccotrasporti.it - numero verde da telefono fisso 800 011840 tel. 0341 363148 da telefono fisso e mobile - e-mail info@leccotrasporti.it
- ✓ Orari di tutte le linee SPT Linea Como: www.sptlinea.it
- ✓ Orari di tutti i mezzi di trasporto pubblico locale in Lombardia: <https://www.muoversi.regione.lombardia.it/planner/#/home>
- ✓ Trasporto pubblico ferroviario : <https://www.trenord.it>

f. I RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

L'Istituto ritiene importante per il benessere psicosociale dell'Ospite mantenere e incentivare i rapporti con i suoi famigliari. Sono previste diverse modalità per assicurare questo importante obiettivo:

1) Visite dei famigliari presso l'Istituto

Regole previste:

- Gli incontri sono possibili tutti i giorni della settimana;
- Tutti gli incontri devono essere preventivamente autorizzati e programmati con il Coordinatore.

2) Rientri in famiglia e/o uscite

Regole previste:

- La frequenza e la durata devono essere concordate in relazione ai bisogni degli Ospiti;
- Tutti gli incontri devono essere preventivamente autorizzati e programmati con il Coordinatore.

3) Contatti telefonici e/o videochiamate

Regole previste:

- La frequenza e la durata devono essere congrue e a beneficio dell'Ospite;
- Le telefonate e/o videochiamate devono essere preventivamente programmate con il Coordinatore.

A tutela dei diritti delle persone assistite sono previsti i seguenti strumenti:

Allegato 1: Modulo per la segnalazione di disservizi e suggerimenti.

(La procedura di gestione dei disservizi prevede:

- ricezione della segnalazione attraverso apposita scheda allegata
- ricezione di una segnalazione verbale
- valutazione dell'urgenza di interventi correttivi
- intervento correttivo diretto qualora vi siano i presupposti di necessità ed urgenza
- restituzione al segnalatore entro al massimo 10 giorni dalla segnalazione
- archiviazione documentale)

Allegato 2: Questionario di soddisfazione famiglie

(è somministrato annualmente; i risultati raccolti ed analizzati dalla Direzione. I dati successivamente verranno condivisi con i famigliari attraverso una relazione scritta o in un'assemblea appositamente convocata entro la fine del mese di marzo).

La famiglia può richiedere l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenere il suo rilascio rivolgendosi alla Direzione, previo appuntamento. Se viene richiesta la fotocopia della documentazione si chiederà un contributo di € 0,20 a foglio; l'Istituto ha tempo 5 giorni di tempo per la consegna del materiale.

g. DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO

- h. 7:30 Alzata degli ospiti e igiene personale;
- h. 8:00 Colazione;
- h. 9:00-12:00 Attività educative agricole di giardinaggio e orto; in caso di maltempo compatibilmente con gli impegni gli ospiti verranno coinvolti in laboratori di manualità e falegnameria;
- h. 10.30 Pausa;
- h. 12:15 Pranzo;
- h. 13:00 Riposo, TV, momento libero;
- h. 14.00-16:00 Attività educative agricole di giardinaggio e orto; in caso di maltempo compatibilmente con gli impegni gli ospiti verranno coinvolti in laboratori di manualità e falegnameria;
- h. 16:00 Merenda insieme;
- h. 16:30-19:00 Momento libero e/o attività ricreative e di socializzazione;
- h. 17:00 Igiene personale e cura dei propri spazi;
- h. 17:30 Catechesi e S. Messa (solo il mercoledì);
- h. 19:00 Cena.
- h. 20:00 Igiene personale, momento libero, TV e musica;
- h. 21:30-22:00 Messa a letto.

Ogni domenica mattina h. 9:30 S. Messa per tutti gli ospiti nella cappella dell'Istituto aperta anche ai fedeli del territorio.

h. LA RETTA

Retta giornaliera: minimo € 100,00 – massimo € 130,00.

La retta comprende: vitto, alloggio, personale educativo e assistenziale, infermiere, fisioterapista (solo su indicazione del medico specialista), psicologo, psichiatra, terapeuti (danza e arte terapia), cucina, lavanderia, pulizie. Viene garantita continuità sanitaria dal Medico di Medicina Generale.

La retta non comprende: i farmaci non esenti da ticket, eventuali visite mediche private o non esenti da ticket, spese personali (concordate con la famiglia, Amministratori di Sostegno e/o Tutori), eventuali soggiorni comunitari.

Non è richiesto un deposito cauzionale.

Ogni anno, entro il 30 aprile dell'anno successivo, viene rilasciata la dichiarazione prevista ai fini fiscali per le detrazioni relative alle spese sanitarie (DGR n.26316/1997).

ALLEGATO 1: MODULO PER SEGNALAZIONE DISSERVIZI E SUGGERIMENTI



Congregazione dei Servi della Carità
Opera Don Guanella
Istituto S. Antonio

MODULO PER SEGNALAZIONE DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/la sottoscritta

Cognome: Nome:

In qualità di: Ospite Parente Operatore Volontario

Tel. e-mail

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

DESIDERA COMUNICARE alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

INFORMATIVA (art 13 del Decreto legislativo 30.6.03, n 196)

Il/la sottoscritto/a:

Dichiara di essere informato/a ai sensi e per gli effetti di cui all'art13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali, raccolti dall'ISA saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/a scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito medesimo.

Data:

Firma

ALLEGATO 2



Congregazione dei Servi della Carità
Opera Don Guanella
Istituto S. Antonio

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI CSS

1) Le sembra che il suo familiare stia bene nella CSS?

- | | | | |
|------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| Molto | <input type="checkbox"/> | Per nulla | <input type="checkbox"/> |
| Abbastanza | <input type="checkbox"/> | Non saprei | <input type="checkbox"/> |
| Poco | <input type="checkbox"/> | | |

2) L'indirizzo educativo della CSS è secondo lei:

- | | | | |
|-------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Molto buono | <input type="checkbox"/> | Sufficiente | <input type="checkbox"/> |
| Buono | <input type="checkbox"/> | Insufficiente | <input type="checkbox"/> |

3) L'intervento educativo degli operatori nei confronti del suo familiare come viene da lei giudicato?

- | | | | |
|-------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Molto buono | <input type="checkbox"/> | Sufficiente | <input type="checkbox"/> |
| Buono | <input type="checkbox"/> | Insufficiente | <input type="checkbox"/> |

4) Le sembra che il suo familiare tragga beneficio dal vivere in comunità?

- | | | | |
|------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| Molto | <input type="checkbox"/> | Per nulla | <input type="checkbox"/> |
| Abbastanza | <input type="checkbox"/> | Non saprei | <input type="checkbox"/> |
| Poco | <input type="checkbox"/> | | |

5) Le sembra che il suo familiare tragga beneficio dalle attività proposte nella CSS?

Molto	<input type="checkbox"/>	Per nulla	<input type="checkbox"/>
Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Non saprei	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>		

6) Che valutazione dà degli ambienti della Comunità?

Molto buona	<input type="checkbox"/>	Sufficiente	<input type="checkbox"/>
Buona	<input type="checkbox"/>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>

7) Che valutazione dà al menù della mensa?

Molto buono	<input type="checkbox"/>	Sufficiente	<input type="checkbox"/>
Buono	<input type="checkbox"/>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>

8) Che valutazione dà della cura igienico sanitaria nei confronti del suo familiare?

Molto buona	<input type="checkbox"/>	Sufficiente	<input type="checkbox"/>
Buona	<input type="checkbox"/>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>

9) Che valutazione dà dei rapporti e della comunicazione tra i familiari e gli operatori della Comunità?

Molto buona	<input type="checkbox"/>	Sufficiente	<input type="checkbox"/>
Buona	<input type="checkbox"/>	Insufficiente	<input type="checkbox"/>

11) Che valutazione dà del coinvolgimento dei familiari nella condivisione della programmazione della Comunità e del progetto educativo individualizzato?

Molto buona

Sufficiente

Buona

Insufficiente

12) Suggestimenti

ALLEGATO 3

SCHEMA RIASSUNTIVO RETTE APPLICATE NELL'UNITÀ DI OFFERTA

<u>UNITÀ DI OFFERTA:</u>	Comunità Socio-Sanitaria per Persone con Disabilità – C.S.S. Madonna della Divina Provvidenza.
<u>RETTA APPLICATA:</u>	Per gli Utenti cui viene assegnato il Voucher Socio-Sanitario, retta giornaliera minimo € 100,00 massimo € 130,00.
<u>SERVIZI COMPRESI:</u>	<p><u>Servizi alberghieri:</u> cucina, pulizia ambienti, servizio di lavanderia / guardaroba, servizio amministrativo.</p> <p><u>Servizi alla persona:</u> attività educative, accompagnamento educativo / ricreativo, servizio sanitario / assistenziale, servizio psicologico, servizio infermieristico, servizio fisioterapico.</p>
<u>SERVIZI A PAGAMENTO:</u>	Soggiorni comunitari mare o montagna, farmaci non esenti da ticket, visite mediche private o non esenti da ticket, spese personali.